

## Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa Menggunakan Model *DeLone and McLean*

Asri Sastiana<sup>1\*</sup>, Mesran<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

\* E-mail: asrisstna@gmail.com

### Information Article

*History Article*

*Submission: 08-06-2026*

*Revision: 01-07-2026*

*Published: 02-07-2026*

### DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.324

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas Website Sistem Informasi Akademik terhadap efektivitas pelayanan administrasi di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa menggunakan model *DeLone dan McLean*. Model ini digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi melalui beberapa dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang berdampak pada efektivitas pelayanan administrasi akademik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna website sistem informasi akademik yang terdiri dari guru, kepala sekolah dan tenaga administrasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier, uji t, uji F, serta koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik. Website sistem informasi akademik dinilai mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, kemudahan akses informasi, serta efisiensi proses administrasi di sekolah. Dengan demikian, penerapan Website Sistem Informasi Akademik di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa telah memberikan kontribusi yang baik dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kualitas Website, Sistem Informasi Akademik, Efektivitas Pelayanan Administrasi, *DeLone and McLean*, Kepuasan Pengguna

### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the quality of the Academic Information System Website and its effect on the effectiveness of administrative services at Nur Azizi Private Senior High School Tanjung Morawa using the DeLone and McLean Model. This model is employed to measure information system success through several dimensions, namely system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits that contribute to the effectiveness of academic administrative services. The research applies a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to users of the academic*

### Acknowledgment

---

*information system website, including students, teachers, and administrative staff. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination with the assistance of statistical software. The results indicate that system quality, information quality, and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction. Furthermore, user satisfaction has a positive effect on the effectiveness of academic administrative services. The academic information system website is considered capable of improving the speed, accuracy, accessibility of information, and efficiency of administrative processes within the school. Therefore, the implementation of the Academic Information System Website at Nur Azizi Private Senior High School Tanjung Morawa has made a positive contribution to enhancing the effectiveness of administrative services. The findings of this study are expected to serve as evaluation material and recommendations for the school in continuously improving technology-based service quality.*

**Key word:** *Website Quality, Academic Information System, Administrative Service Effectiveness, DeLone and McLean Model, User Satisfaction*

---

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam pengelolaan administrasi akademik di sekolah. Salah satu bentuk penerapannya adalah Website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang berfungsi untuk mengelola data akademik, menyampaikan informasi, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi. Pemanfaatan website akademik dapat membantu sekolah dalam menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi (Katherin et al., 2023). Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat menghambat efektivitas pelayanan administrasi (Alduaj & Alterkait, 2024). Berdasarkan observasi awal pada website SMAS Nur Azizi Tanjung Morawa, ditemukan beberapa permasalahan, seperti tampilan website yang masih sederhana, struktur menu yang kurang optimal, informasi akademik yang belum tersedia secara lengkap dan belum diperbarui secara konsisten, serta belum tersedianya fitur bantuan pengguna seperti layanan pengaduan atau pusat bantuan (Delone & Mclean, 2025).

Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan website belum maksimal sehingga sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual. Sebagai solusi, diperlukan evaluasi terhadap kualitas website untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan mampu mendukung efektivitas pelayanan administrasi akademik (Pusung et al., 2025). Evaluasi ini penting sebagai dasar perbaikan dan pengembangan website agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan akademik di sekolah. Penelitian ini menggunakan Model DeLone and McLean sebagai landasan dalam mengevaluasi kualitas website sistem

informasi akademik. Model ini menilai keberhasilan sistem informasi melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Dan et al., 2026). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna website.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi. Namun, penelitian mengenai evaluasi Website Sistem Informasi Akademik pada sekolah menengah swasta masih terbatas, khususnya di SMAS Nur Azizi Tanjung Morawa (Ardiantoro et al., 2026). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas Website Sistem Informasi Akademik terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik menggunakan Model DeLone and McLean. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas website serta efektivitas pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas Website Sistem Informasi Akademik terhadap efektivitas pelayanan administrasi di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa berdasarkan model *DeLone dan McLean*. Populasi penelitian terdiri dari 40 pengguna website yang meliputi 39 guru/ tenaga administrasi dan 1 kepala sekolah. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5.

Variabel penelitian meliputi kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), dan efektivitas pelayanan administrasi akademik (Y). Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui pengaruh kualitas website terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **Hasil uji Validitas dan Reabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat sebagai alat pengumpulan data yang baik (Ramadhan et al., 2024). Uji validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan instrumen dalam mengungkap variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen dalam menghasilkan data. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Validitas Instrumen Variabel Kualitas Sistem (X1)**  
**Correlations**

		p01	p02	p03	p04	p05	Total
p01	Pearson Correlation	1	-.164	.387*	.383*	-.057	.529**
	Sig. (2-tailed)		.311	.014	.015	.729	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p02	Pearson Correlation	-.164	1	-.068	-.067	.405**	.428**
	Sig. (2-tailed)	.311		.677	.681	.009	.006
	N	40	40	40	40	40	40
p03	Pearson Correlation	.387*	-.068	1	.285	.073	.610**
	Sig. (2-tailed)	.014	.677		.075	.655	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p04	Pearson Correlation	.383*	-.067	.285	1	-.069	.583**
	Sig. (2-tailed)	.015	.681	.075		.674	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p05	Pearson Correlation	-.057	.405**	.073	-.069	1	.532**
	Sig. (2-tailed)	.729	.009	.655	.674		.000
	N	40	40	40	40	40	40
total	Pearson Correlation	.529**	.428**	.610**	.583**	.532**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data diolah (2026)

Hasil uji validitas variabel Kualitas sistem (X1) diatas, diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,312 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Nilai r hitung masing-masing item yaitu P01 sebesar 0,529, P02 sebesar 0,428, P03 sebesar 0,610, P04 sebesar 0,583, dan P05 sebesar 0,532. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Website (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian karena mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

**Tabel 2. Validitas Instrumen Variabel Kualitas Informasi (X2)**  
**Correlations**

		p01	p02	p03	p04	p05	Total
p01	Pearson Correlation	1	.193	-.058	.235	.128	.531**
	Sig. (2-tailed)		.233	.724	.144	.431	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p02	Pearson Correlation	.193	1	.331*	.342*	.230	.699**
	Sig. (2-tailed)	.233		.037	.031	.153	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p03	Pearson Correlation	-.058	.331*	1	.108	.330*	.565**
	Sig. (2-tailed)	.724	.037		.506	.037	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p04	Pearson Correlation	.235	.342*	.108	1	.097	.583**
	Sig. (2-tailed)	.144	.031	.506		.550	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p05	Pearson Correlation	.128	.230	.330*	.097	1	.599**
	Sig. (2-tailed)	.431	.153	.037	.550		.000
	N	40	40	40	40	40	40
total	Pearson Correlation	.531**	.699**	.565**	.583**	.599**	1

Correlations						
	p01	p02	p03	p04	p05	Total
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data diolah (2026)

Hasil uji validitas terhadap variabel Kualitas Informasi (X2) diatas, diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,312 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Nilai r hitung masing-masing item yaitu P01 sebesar 0,531, P02 sebesar 0,699, P03 sebesar 0,565, P04 sebesar 0,583, dan P05 sebesar 0,599. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Informasi (X2) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh item pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dan dapat mengukur variabel Kualitas Informasi secara tepat.

**Tabel 3. Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan (X3)**

Correlations							
	p01	p02	p03	p04	p05	Total	
P01	Pearson Correlation	1	.021	.383*	.519**	.173	.703**
	Sig. (2-tailed)		.895	.015	.001	.287	.000
	N	40	40	40	40	40	40
P02	Pearson Correlation	.021	1	-.003	.310	.268	.496**
	Sig. (2-tailed)	.895		.987	.051	.095	.001
	N	40	40	40	40	40	40
P03	Pearson Correlation	.383	-.003	1	.090	.364*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.015	.987		.581	.021	.000
	N	40	40	40	40	40	40
P04	Pearson Correlation	.519**	.310	.090	1	.025	.627**
	Sig. (2-tailed)	.001	.051	.581		.877	.000
	N	40	40	40	40	40	40
P05	Pearson Correlation	.173	.268	.364*	.025	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	.287	.095	.021	.877		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Total	Pearson Correlation	.703**	.496**	.630**	.627**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data diolah (2026)

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3) diatas, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,312. Nilai r hitung untuk item P01 sebesar 0,703, P02 sebesar 0,496, P03 sebesar 0,630, P04 sebesar 0,627, dan P05 sebesar 0,590. Selain itu, seluruh item memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X3) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur

variabel Kualitas Layanan secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian.

**Tabel 4. Validitas instrumen Variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y)**

		Correlations					
		p01	p02	p03	p04	p05	Total
p01	Pearson Correlation	1	.094	.395*	.233	.297	.671**
	Sig. (2-tailed)		.562	.012	.148	.063	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p02	Pearson Correlation	.094	1	.053	.147	.287	.512**
	Sig. (2-tailed)	.562		.743	.364	.073	.001
	N	40	40	40	40	40	40
p03	Pearson Correlation	.395*	.053	1	.275	-.095	.583**
	Sig. (2-tailed)	.012	.743		.086	.558	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p04	Pearson Correlation	.233	.147	.275	1	.293	.658**
	Sig. (2-tailed)	.148	.364	.086		.066	.000
	N	40	40	40	40	40	40
p05	Pearson Correlation	.297	.287	-.095	.293	1	.566**
	Sig. (2-tailed)	.063	.073	.558	.066		.000
	N	40	40	40	40	40	40
total	Pearson Correlation	.671**	.512**	.583**	.658**	.566**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data diolah (2026)

Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik (Y) diatas, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,312. Nilai r hitung masing-masing item yaitu P01 sebesar 0,671, P02 sebesar 0,512, P03 sebesar 0,583, P04 sebesar 0,658, dan P05 sebesar 0,566. Selain itu, seluruh item memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik (Y) memenuhi kriteria validitas, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

**Tabel 5. Hasil Reabilitas Instrumen Penelitian**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	20

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 5 diatas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,770 untuk 20 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum reliabilitas yaitu 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten

sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Karena nilai Cronbach's Alpha = 0,770 > 0,60, maka seluruh instrumen penelitian yang terdiri dari variabel Kualitas sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik (Y) dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik. Selain itu, analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut.

#### a. Uji Hipotesis 1 (X1 terhadap Y)

Hipotesis 1 dalam penelitian ini adalah Kualitas sistem berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi. Untuk menguji H1 dilakukan dengan analisis regresi sederhana. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas sistem (X1)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
(Constant)	18.581	3.823		4.861	.000
Kualitas sistem (X1)	.167	.175	.153	.957	.345

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y=18.581+0.167X1$$

Pada model regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta efektivitas Pelayanan Administrasi sebesar 18,581, artinya jika nilai variabel Kualitas Sistem (X1) bernilai 0, maka nilai variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y) sebesar 18,581. Namun berdasarkan hasil uji koefisiensi regresi, pengaruh tersebut tidak signifikan karena nilai signifikansi sebesar 0,345 > 0,05. Oleh karena itu, Kualitas Sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi.

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Kualitas sistem (X1)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.153 <sup>a</sup>	.024	-.002	1.996

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem (X1)

Sumber: data diolah (2026)

Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,024 atau 2,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) hanya mampu menjelaskan variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y) sebesar 2,4%, sedangkan sisanya sebesar 97,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar -0,002 menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat rendah.

**Tabel 8. Uji Simultan Variable Kualitas Sistem (X1)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.644	1	3.644	.915	.345 <sup>b</sup>
Residual	151.331	38	3.982		
Total	154.975	39			

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas sistem (X1)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji simultan diatas diperoleh nilai Fhitung sebesar 0,915 dengan nilai signifikansi 0,345. . Kriteria pengambilan keputusan:

- Jika Sig. < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.
- Jika Sig. > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.

Karena nilai signifikansi 0,345 > 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak. Dengan demikian, variabel Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y).

**Tabel 9. Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.581	3.823		4.861	.000
Kualitas sistem (X1)	.167	.175	.153	.957	.345

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

Sumber: data diolah (2026)

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 0,957 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,345. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (2,024), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi. Dengan demikian, hipotesis yang

menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem website Sistem Informasi Akademik yang digunakan belum menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas pelayanan administrasi di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa.

### b. Hipotesis 2 (X2 terhadap Y)

Hipotesis 2 dalam penelitian ini adalah Kualitas informasi berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi. Untuk menguji H2 dilakukan dengan analisis regresi sederhana. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10. Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas informasi (X2)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
(Constant)	8.180	3.063		2.670	.011
kualitas informasi (X2)	.625	.136	.598	4.601	.000

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y=8.180+0.625X2$$

Pada model regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta Efektivitas Pelayanan Administrasi sebesar 8,180, artinya jika nilai variabel Kualitas Informasi (X2) bernilai 0, maka nilai variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y) sebesar 8,180. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kualitas informasi dapat dipengaruhi terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi.

**Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) Kualitas Informasi (X2)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.598 <sup>a</sup>	.358	.341	1.618

a. Predictors: (Constant), kualitas informasi (X2)

Sumber: data diolah (2026)

Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,358 atau 35,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi (X2) mampu menjelaskan variasi Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y) sebesar 35,8%, sedangkan sisanya sebesar 64,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,341 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian, kemampuan variabel Kualitas Informasi dalam menjelaskan Efektivitas Pelayanan Administrasi

sebesar 34,1%.

**Tabel 12. Uji Simultan Variable Kualitas Informasi (X2)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.447	1	55.447	21.170	.000 <sup>b</sup>
	Residual	99.528	38	2.619		
	Total	154.975	39			

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

b. Predictors: (Constant), kualitas informasi (X2)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 21,170 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kriteria pengambilan keputusan:

- Jika Sig. < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.
- Jika Sig. > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.

Karena nilai Sig. 0,000 < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y).

**Tabel 13. Uji Parsial (t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.180	3.063		2.670	.011
	kualitas informasi (X2)	.625	.136	.598	4.601	.000

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 4,601 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi diterima.

### c. Hipotesis 3 (X3 terhadap Y)

Hipotesis 3 dalam penelitian ini adalah Kualitas layanan berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi. Untuk menguji H3 dilakukan dengan analisis regresi sederhana. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 14. Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas layanan (X3)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.276	2.588		2.812	.008
	kualitas layanan (X3)	.667	.115	.685	5.800	.000

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 7.276 + 0.667X_3$$

Pada model regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta Efektivitas Pelayanan Administrasi sebesar 7,276, artinya jika nilai variabel Kualitas Layanan (X3) bernilai 0, maka nilai variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y) sebesar 7,276. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kualitas layanan dapat dipengaruhi terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi.

**Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Kualitas layanan (x3)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.685 <sup>a</sup>	.470	.456	1.471

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan (X3)

Sumber: data diolah (2026)

Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh sebesar 0,470 atau 47,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X3) mampu menjelaskan variasi Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y) sebesar 47,0%, sedangkan sisanya sebesar 53,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,456 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian, kemampuan variabel Kualitas Layanan dalam menjelaskan Efektivitas Pelayanan Administrasi sebesar 45,6%.

**Tabel 16. Uji Simultan Variable Kualitas Layanan (X3)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.778	1	72.778	33.645	.000 <sup>b</sup>
	Residual	82.197	38	2.163		
	Total	154.975	39			

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan (X3)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 33,645 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Kriteria pengambilan keputusan:

- Jika Sig. < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika Sig. > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Karena nilai Sig. 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y).

**Tabel 17. Uji Parsial (t)**

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.276	2.588		2.812	.008
	kualitas layanan (X3)	.667	.115	.685	5.800	.000

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan administrasi (Y)

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 5,800 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi diterima.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,345 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik pada SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik ditolak.

### Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik pada SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami dapat membantu pengguna

memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik pada SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi. Pelayanan yang responsif, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan serta efektivitas pelayanan yang diberikan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik. Sementara itu, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik. Dari ketiga variabel yang diteliti, kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi akademik di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa. Adapun saran Sekolah disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Website Sistem Informasi Akademik agar pelayanan administrasi akademik menjadi lebih efektif. Selain itu, pengelola perlu melakukan pemeliharaan sistem secara berkala. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain dan memperluas jumlah responden untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alduaij, M. Y., & Alterkait, M. A. (2024). Using the Delone and McLean Success Model to Evaluate Moodle 's Information System Success. 14(4), 15008–15015. <https://doi.org/10.48084/etasr.7300>
- Ardiantoro, L., Ristono, J., Kurniawan, F. I., Timur, J., Layanan, K., & Sistem, P. (2026). Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen UMKM Berbasis Web Menggunakan Model DeLone and McLean. 3(01), 28–40. <https://doi.org/10.58602/chain.v1i3.45>
- Dan, M., Di, T. A. M., & Boalemo, K. (2026). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Website Menggunakan Model. 6(1), 207–216. <https://doi.org/10.21009/pinter.9.1.1>
- Delone, M., & Mclean, D. A. N. (2025). EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK ( SIAKAD ) UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA MENGGUNAKAN Available

at : 9(1), 1–8. 10.33395/remik.v9i1.14229

Hasanah, F., & Mubarak, H. . (2026). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Service Handphone Pada PT Kembar Ponsel Medan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1157–1167. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.346>

Izza, N., Mile, Y. ., & Jurana. (2025). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Manfaat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Online Maxim di Kota Palu . *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(2), 89–101. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.160>

Katherin, N., Ivanisa, B., Respati, H. T., Informasi, S., Sistem, K., Informasi, K., & Pelayanan, K. (2023). Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik ( SIAMIK ) Menggunakan Metode Delone and. 86–96. <https://doi.org/10.37031/diffusion.v6i1.35162>

Khasanah, N., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>

Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>

Muthmainnah, Jayengsari, R., & Nitami, Y. A. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Kepada Orang Tua Asuh Terhadap Keputusan Ber-Zis. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 234–255. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.36>

Pasinggi, A., Heatubun, F. ., & Sinaga, N. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1495–1508. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.356>

Pasinggi, A., Heatubun, F. ., & Sinaga, N. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1495–1508. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.356>

Pusung, C. V, Berikang, R. A., Mamangkey, M., & Wenno, M. L. (2025). Pengukuran Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone and Mclean. 9(1), 10–22. <https://doi.org/10.66084/jeti.v3i01.604>

Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. 06(02), 10967–10975. <https://jonedu.org/index.php/joe>

Salsabila, K. L. N., Handayani, J., & Kusuma, S. Y. (2024). Pengaruh Customer relationship management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 83–108. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.86>

Sari, D. A. ., & Cece. (2026). Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kunjungan Konsumen Pada Cafe Kyoku Dimsum. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 960–969. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.278>

Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan

Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>

Syahdina, A., Febriani, F. A., Melani, N. ., Airafaras, T. ., Prayudi, R. A. ., Arifien, M. R. ., & Abdulbar, H. . (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(1), 26–35. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i1.140>

Triayuni, R. ., & Simangunsong, S. R. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Penjualan Pada Koperasi Maju Jaya Mart Desa Buluh Telang. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 988–997. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.299>